

平成28年度患者満足度調査の集計結果

【ホームページ掲示用】

平成29年7月
佐賀大学医学部附属病院

I はじめに

当院は、患者さんに選ばれる病院を目指し、定期的に患者満足度調査を行っております。患者さんの意見を基に当院への評価及び満足度を把握し、問題点の改善や満足度の向上に役立て今後の病院運営に反映させる所存です。

平成28年度の調査がまとまりましたので、ここに報告します。
アンケートにご協力いただいた皆様に厚くお礼申し上げます。

II 外来患者アンケート調査の概要

(1) 調査期間

平成29年2月20日から2月24日までの5日間

(2) 調査方法

附属病院1階ロビーにて通院患者さんや付き添いの方へ直接手渡し、協力をお願いした。

(3) 回答数

配布数 1100枚 回収数 815枚

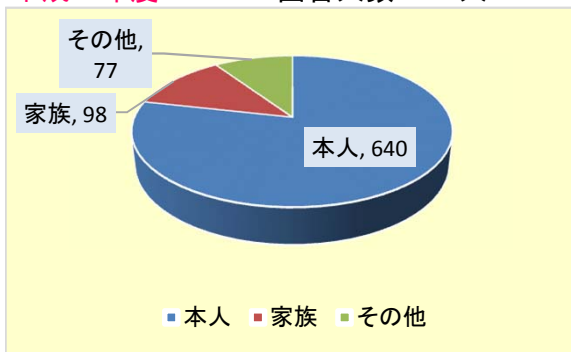
回収率 74%であった。

(注)回収されたアンケートには未記入部分があり、集計数は回収数と一致しません。

III 調査結果

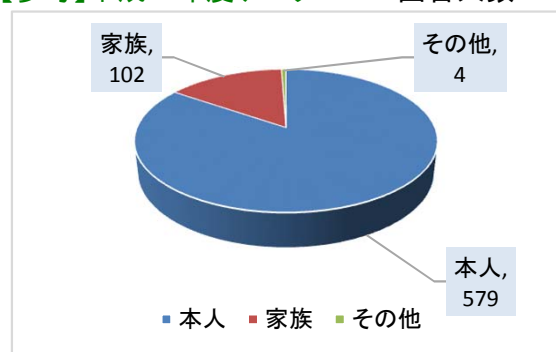
1 アンケートに回答された方

平成28年度 回答人数 815人



【参考】平成27年度データ

回答人数 685人

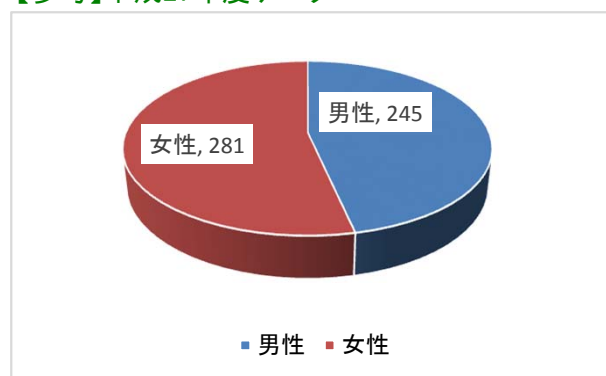


2 患者さんの性別

平成28年度

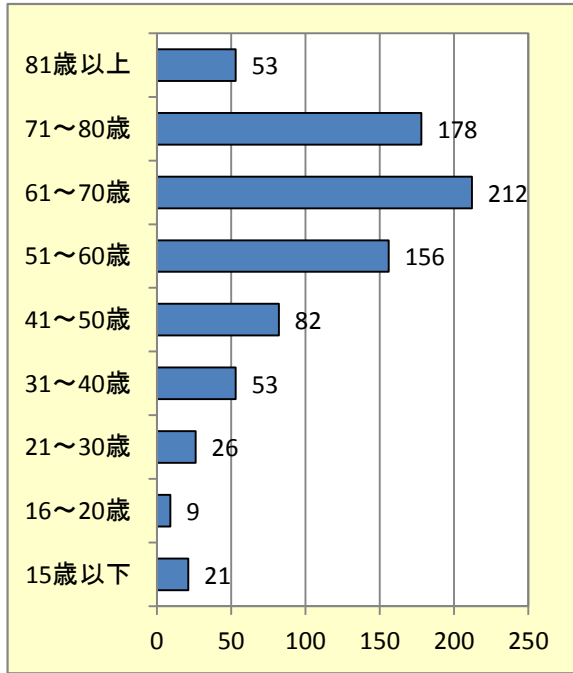


【参考】平成27年度データ

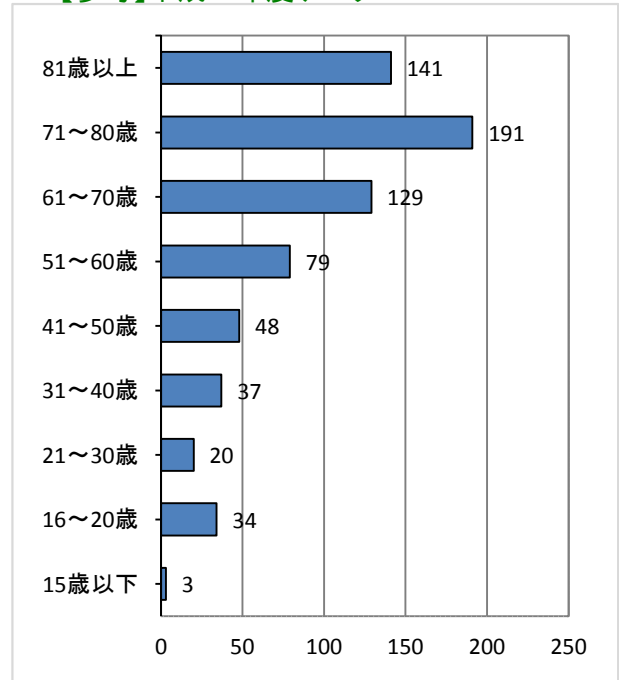


3 患者さんの年齢層

平成28年度

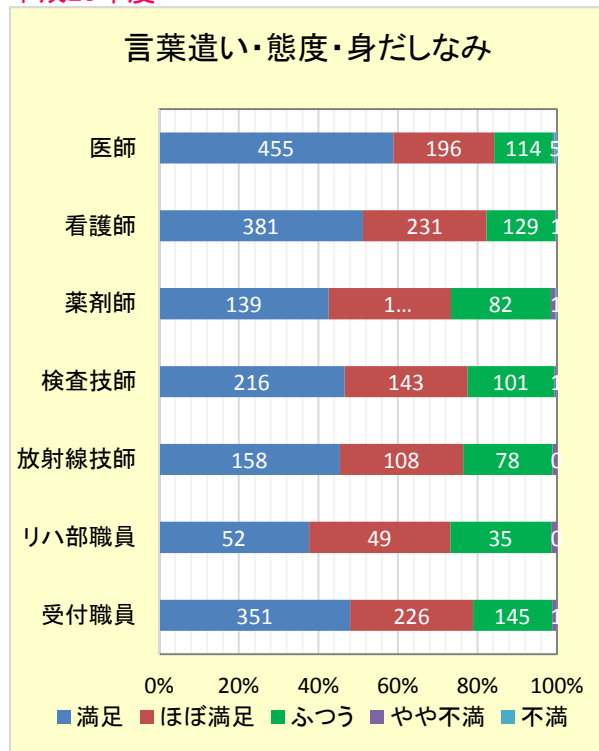


【参考】平成27年度データ

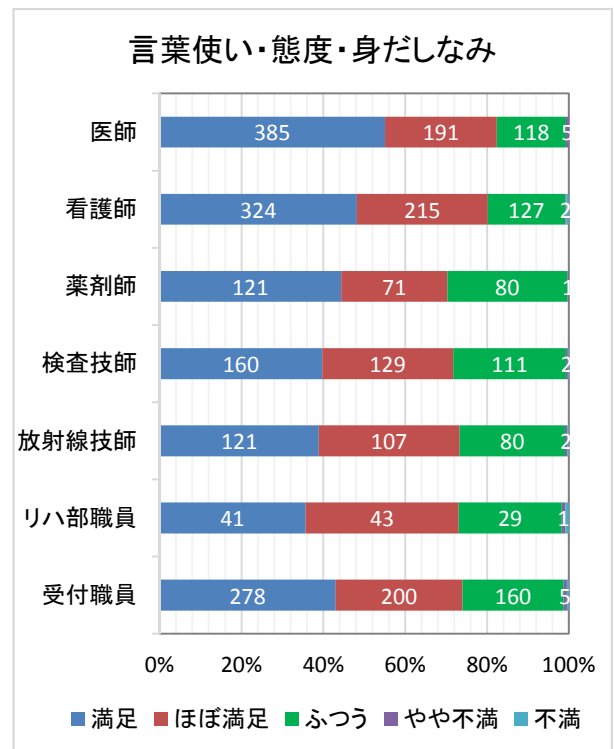


4 待遇について(言葉遣い, 態度, 見だしなみ)

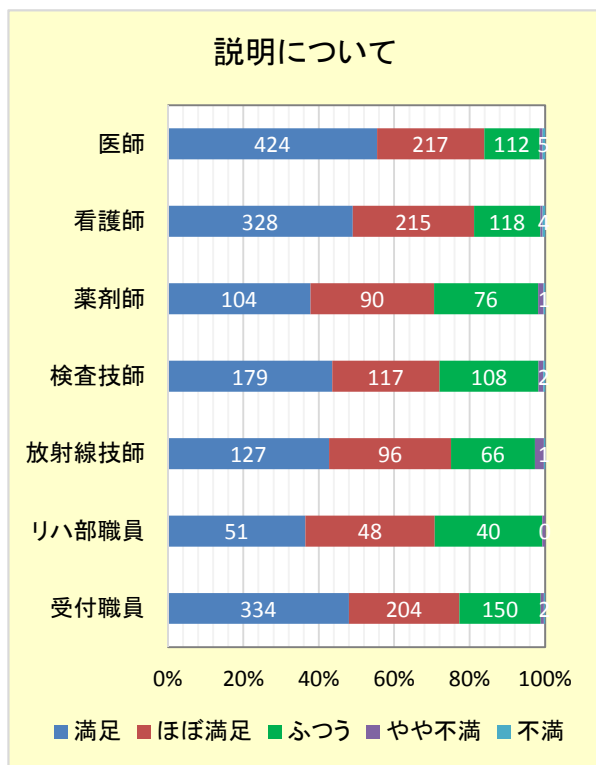
平成28年度



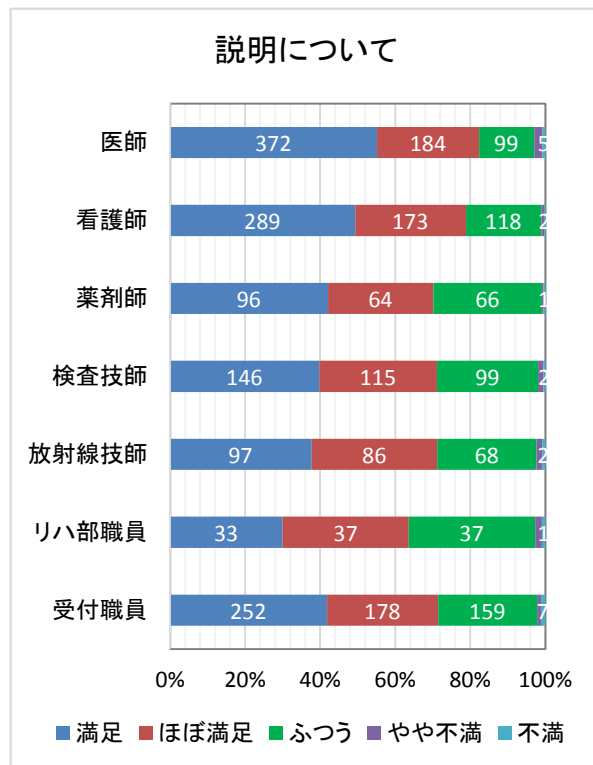
【参考】平成27年度データ



平成28年度



【参考】平成27年度データ



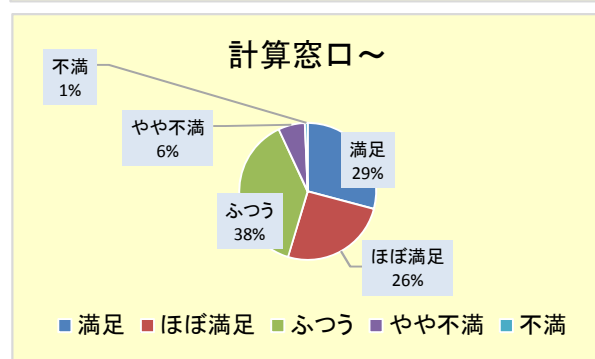
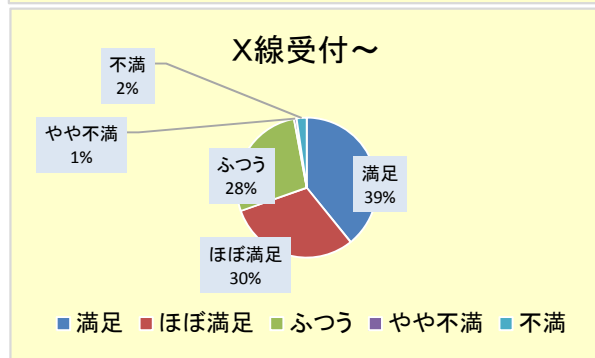
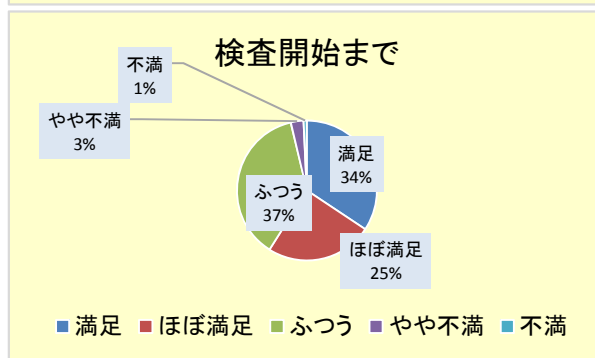
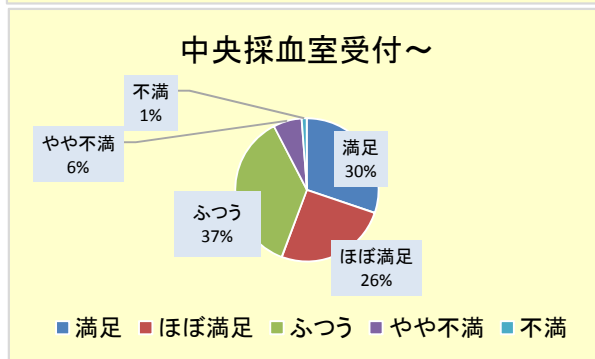
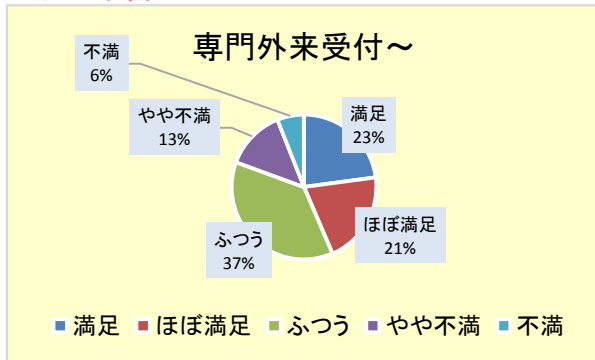
職員の接遇について

「言葉遣い・態度・身だしなみ」「説明について」の項目において、医師及び看護師に対する評価は、「満足」の割合が高い結果となりました。
 その他の職種についても、平成27年と比較して「満足」「ほぼ満足」の割合が高くなりました。
 自由記載欄にいただいたご意見を参考にし、改善できるよう接遇の向上に努めてまいります。

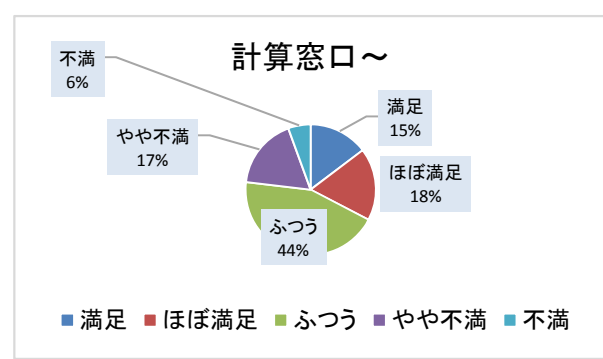
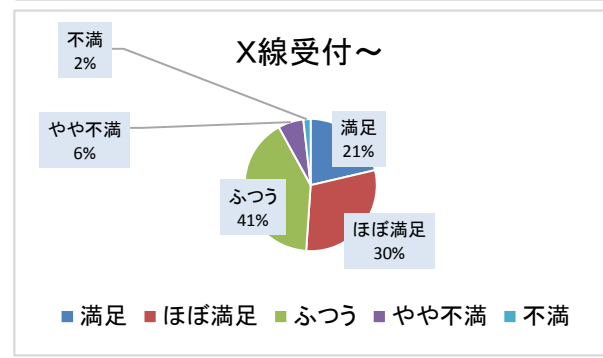
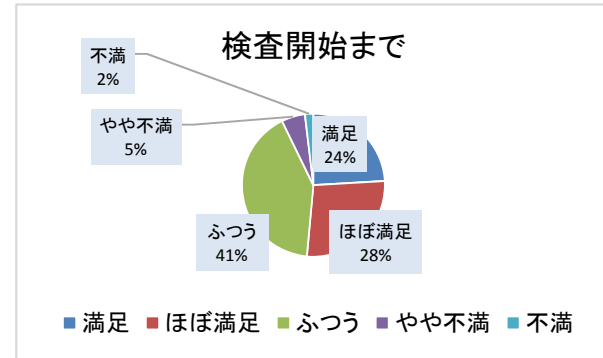
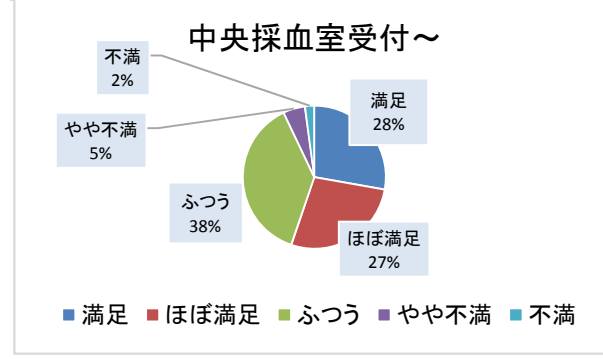
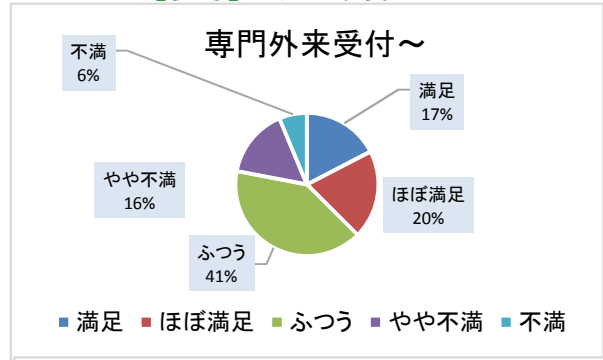
5 外来の待ち時間への満足度について

※ 各部門の受付から終了まで

平成28年度

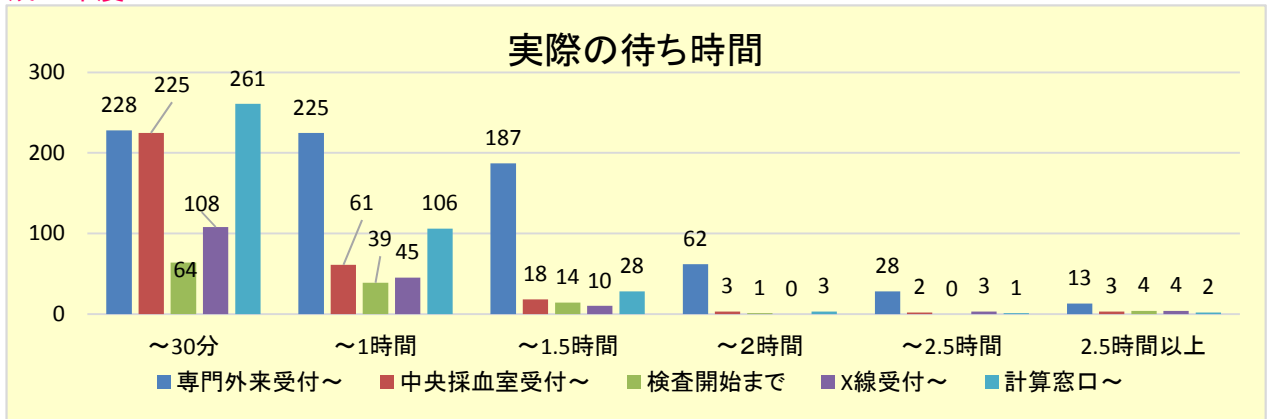


【参考】平成27年度データ

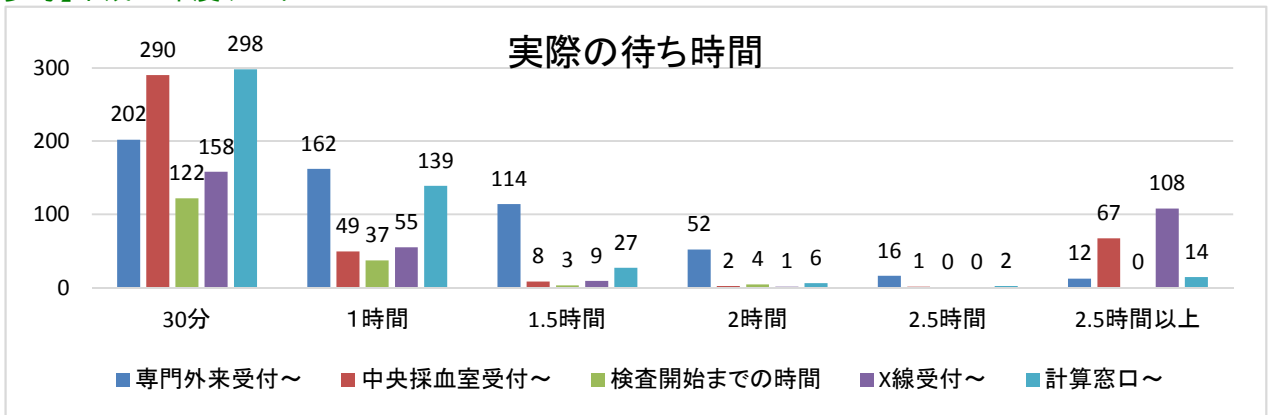


6 実際の待ち時間について

平成28年度



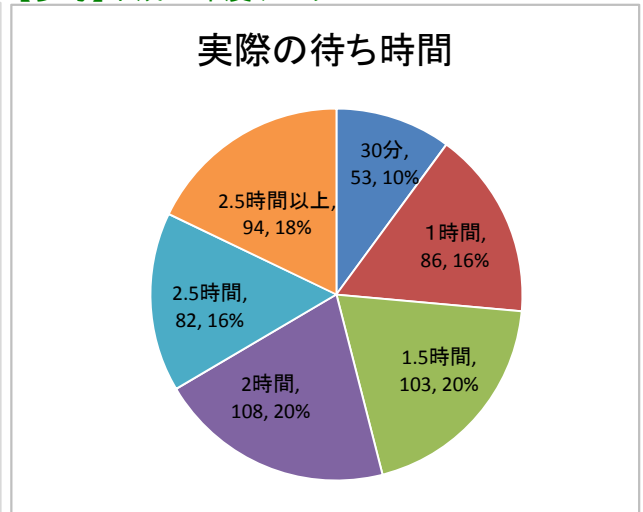
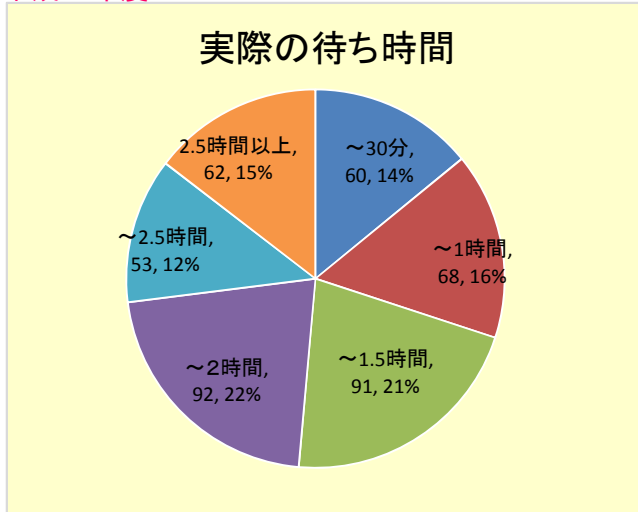
【参考】平成27年度データ



7 来院から支払終了までに要した時間について

平成28年度

【参考】平成27年度データ



待ち時間について

待ち時間に関する満足度では、各部門とも平成27年度と比較して「満足」「ほぼ満足」の割合が高い結果となりました。部門別では、専門外来の待ち時間に対する満足度が低い結果となりました。

実際の待ち時間では、「30分以内」との回答を多くいただきましたが、中には待ち時間が長時間となっている患者さんもあり、自由記載にも「予約時間との差がある」との意見もあったことから検討を要する結果となりました。

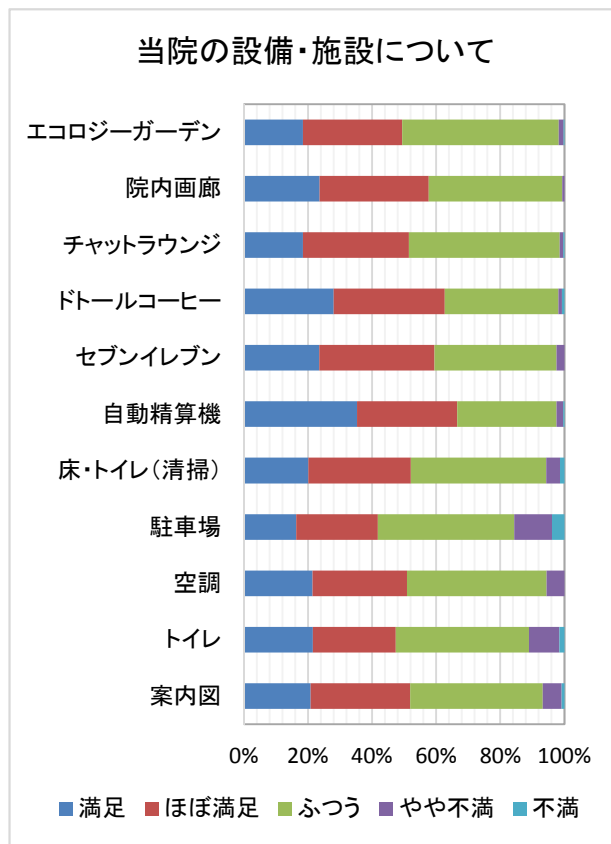
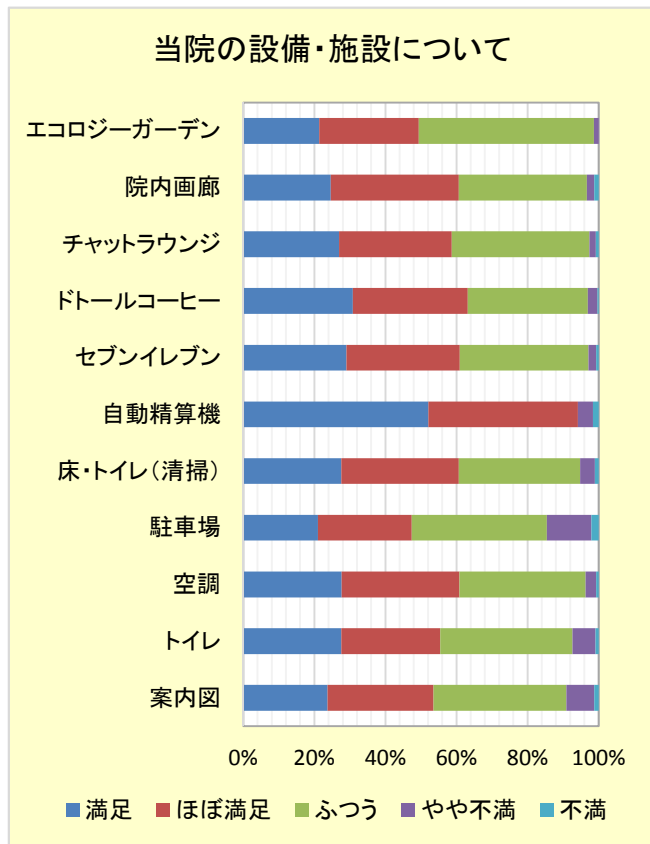
専門外来は常に患者数が多く、予約時間に診察を始められないことがあります。できるだけ予約時間に診察を行うことができるように外来運営委員会で検討を行っています。

しかし、患者さんへ最善の医療を提供するという当院の信念が待ち時間の長さに出たものがあります。引き続き、待ち時間の原因を分析し、病院全体でアメニティの面の充実なども検討してまいりますので、当院に対しての患者さんのご協力、ご理解をお願いする次第です。

8 当院の設備・施設について

平成28年度

【参考】平成27年度データ



施設・設備面について

施設・設備面では、駐車場に関して「満車状態の時間帯がある」、「駐車場と入口の距離が長すぎる」という意見が寄せられ、今回の調査でも満足度が一番低い結果となりました。

また、身障者用の駐車台数が少ないという意見が寄せられました。

駐車場の混雑解消に向けて、午前中に偏った外来診察を午後の時間帯に移すなどの対策も行っています。

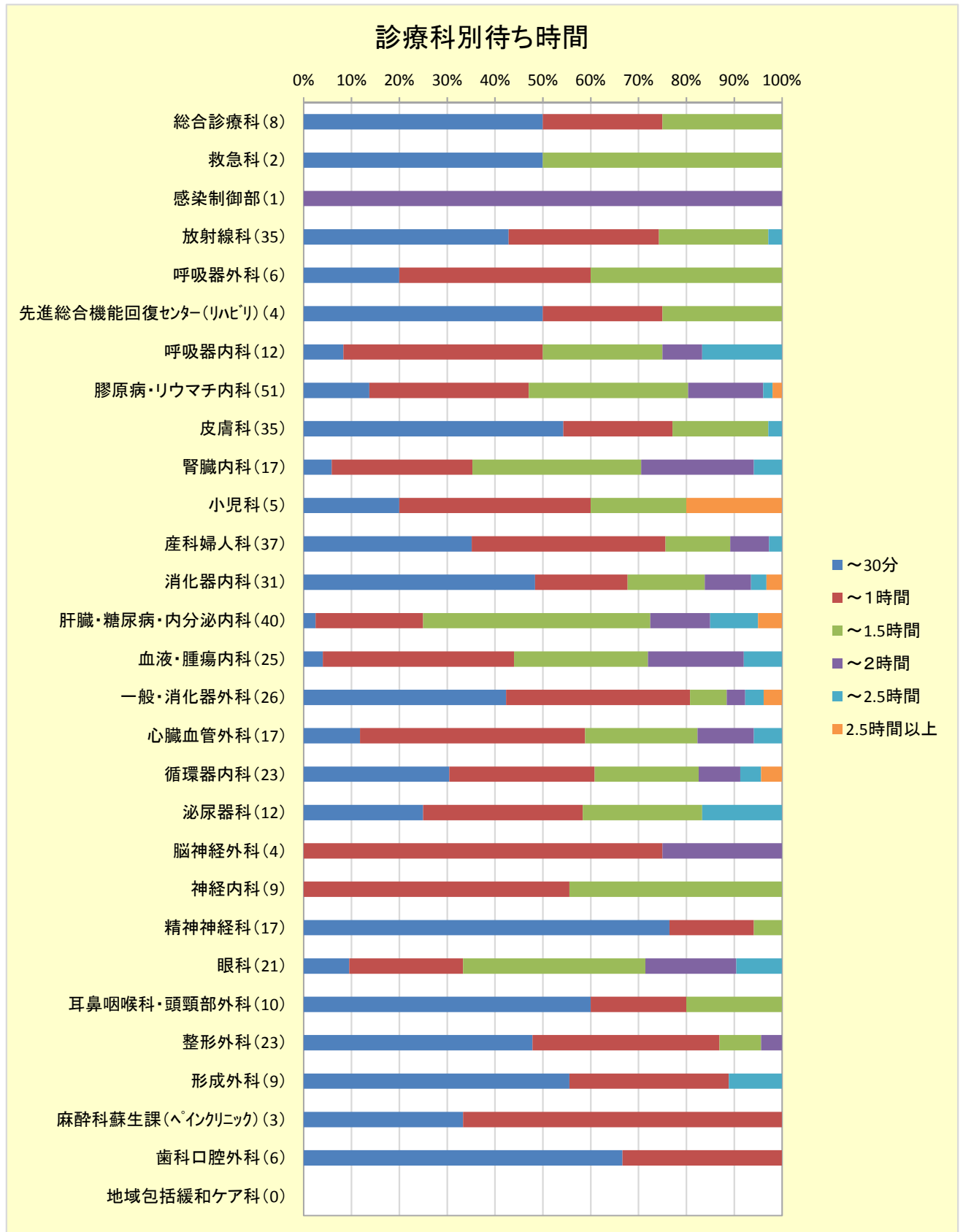
なお、トイレについての意見で「身障者トイレのような広いトイレが必要」、「トイレの型が古い」との意見があり、病院再整備の参考にさせていただきます。

今後も施設面への要望は高まる傾向にあると思われるので、できることから改善に取り組んでいきたいと思っております。

9 診療科別待ち時間(括弧内は各診療科毎のデータ数)

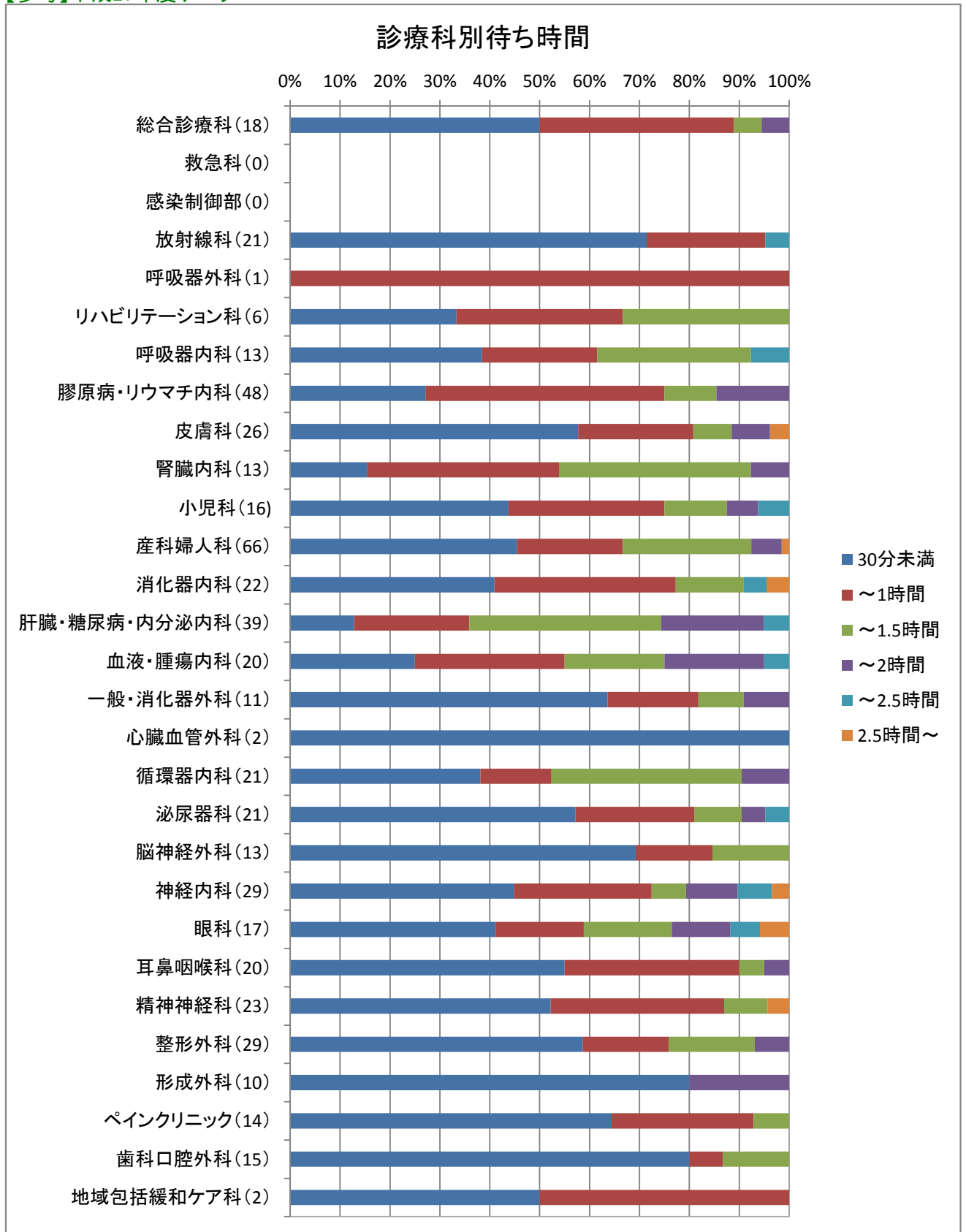
～専門外来受付から診察開始までの時間～

平成28年度



9 診療科別待ち時間(括弧内は各診療科毎のデータ数) ～専門外来受付から診察開始までの時間～

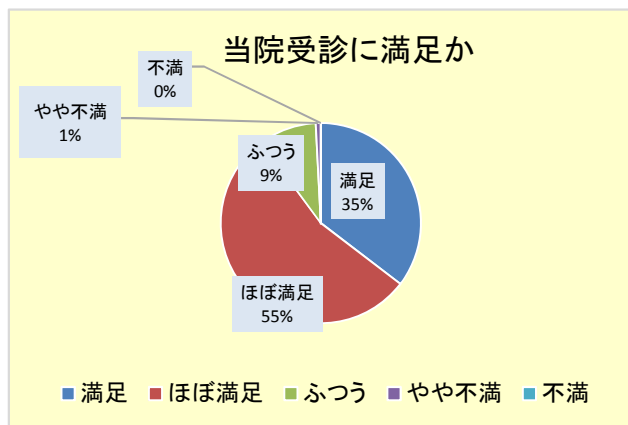
【参考】平成27年度データ



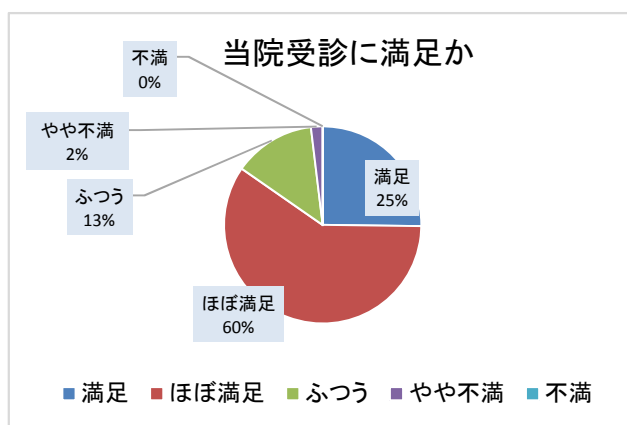
10 当院の総合的な印象について

○ 当院の受診に満足しましたか

平成28年度

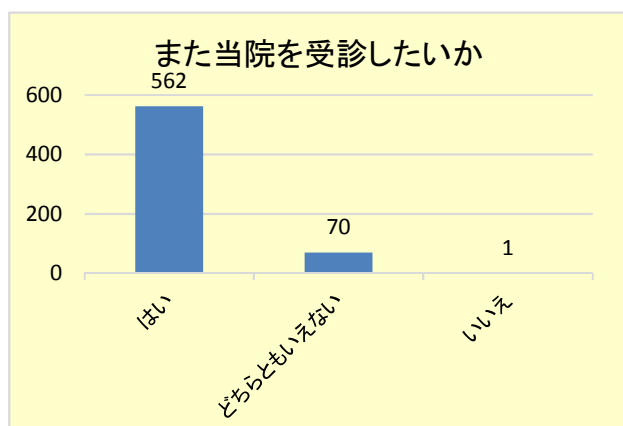


【参考】平成27年度データ

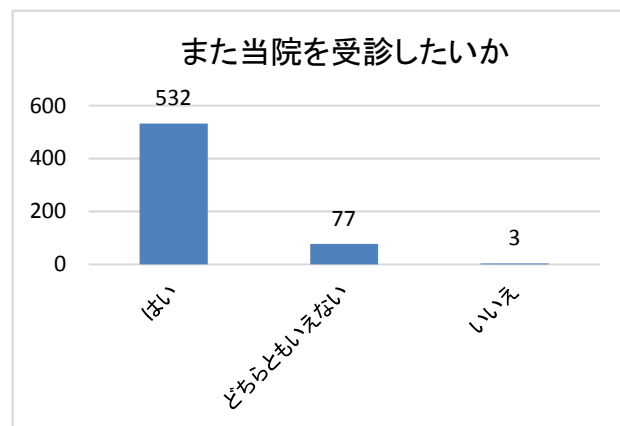


○ 当院をまた受診したいですか

平成28年度



【参考】平成27年度データ



当院の総合的な評価について

当院の総合的な評価としては「ほぼ満足している」以上の評価が90%でした。

今回の調査結果を改善の指針として患者サービスの向上を進め、患者さんに選ばれる病院を目指して一層努力してまいります。

※ 平成27年度調査との比較について

今年度調査は、平成27年度調査との比較を行う形で実施させていただきました。

2年間の調査結果について比較した結果、明らかに変化が生じた項目はありませんでしたが、自由記載いただいたご意見には、まだまだ改善しなければならない点が多く寄せられています。

今後も改善傾向が表れるように、職員それぞれがご指摘いただいた問題点について引き続き努力を続けてまいります。

最後にアンケートにご協力いただいた患者さんに感謝申し上げます。

IV 自由記載(外来患者アンケート)

職員の接遇・対応について

1	受付の方が他のところに比べて冷たい(一人のみ)
2	採血室の受付の方があまりにも私語が多すぎる。体調悪い方もいるので大きい私語は慎む。
3	本日午前中から来院しましたが職員方の接遇マナーに関し、注意点等はありませんでした。
4	皆さま親切で気持ちよく受診できました。いつもありがとうございます。
5	全体的に良かった
6	親切で感謝しています。
7	たまに医師の態度が悪い
8	佐賀大学病院は丁寧親切だと外来受診したときより感じておりました。
9	みなさんとても丁寧です。
10	患者を番号で呼ぶ医師は患者を者扱い
11	以前より職員の方も先生もわかりやすく説明していただける様になったなど感じています。皆さんの態度がキビキビしていて気持ちよい。
12	皆さんがんばってあります。大人数でもテキパキされていると思います。
13	患者さんの対応がよかったです。
14	本日の予約受付について、職員様の臨機応変の対応ありがとうございました。車いす対応です。雨降りでした。〇〇様他2名。採血の受付および採血。良好。放射線受付・X線CT受付・技師説明態度。良好。呼吸器受付・外科医〇〇先生を私は信頼しております。佐大でよかった。唐津の男です。
15	丁寧に教えていただき助かります。
16	たまに医師の態度が怖い
17	非常に親切で病氣も早く治りそうです。あと少々治療が必要ですがよろしく願いいたします。
18	皆さま大変に良いです。これからよろしく願いいたします。
19	どこの部の方もとても親切に対応してくださり不安な気持ちがなくなる。
20	受付票をもって皮膚科の受付へもって行きましたが、挨拶しても返してくれず目も合わせずただ受付票をことに「はい」と返されあきれました。忙しい時でも目を合わせて対応できる人を置いてください。
21	大満足です
22	私は車椅子で診察券を機械へいれて診察の票をとるだけでも大変なので職員の方が手伝ってくださいます。本当に助かっています。「挨拶」も良いです。元気になれます。笑顔にもなれます。
23	やさしい
24	毎回安心して通っています。
25	もう少し笑顔で接してほしいと思います。
26	気軽に話せて楽しいです。
27	エコーの呼び出しの職員の態度がいまいち
28	主治医は丁寧に説明してくれます。体調の変化など話も聞いていただいてから10年以上経ちますがとても満足しています。Ns.受付の方も適切に対応していただきありがたいです。
29	丁寧でわかりやすい対応でした。ありがとう
30	よく動いていらっしやる
31	外来者の気持ち、体調等受容能力が弱いと思われる。
32	対応とても良いです。
33	病院の職員さんが気を使って対応してあるのがよくわかります。がんばってください。
34	麻酔科に電話を回してもらい(予約をとろうとして)出られた麻酔科の受付の女性の強い口調と言葉遣いの悪さ(えらそう気)には頭にきた(何様か!)(年配っぽかった)
35	1階受付でネックレスがはずれて落ちたのを職員(黒のベスト・スカート的女性)の方がベンチを使って修理していただき本当に親切でありがたいと思いました。
36	最高の対応
37	皆さま丁寧に対応していただきましたが先生の間診にどうしても的確に答えられず、仰られる言葉がキツク感じました。待ちは長くても県病院の先生が皆さま少し優しく感じました。
38	電話の対応が良くない方がいた。
39	みなさん優しく教えてくださいます。
40	受付事務の方がマスクをされているせいか、よく聞こえないしわかりづらい。
41	全体的に良かったです。他県から伺いましたが結果もよくありがとうございました。
42	案内受付の放射線部では対応は丁寧な感じはありますが、受診している患者さんの状況(理解できそうな人なのか、そうでないのか)普通に説明して理解できているのか表情などをもう少し気配りは必要と感じました。特に外来だからこそ大切なのではないでしょうか。
43	最初の時も優しく接してもらいよかったです。
44	言葉使いがキツイ。ゆっくりと優しくお願いします。
45	笑顔がいい
46	満足しています。安心感があります。
47	先生方の呼び出しがわかりづらい。待ち時間の見える化できないか?
48	今日は検査のみだったので先生とはお会いしていません。
49	対応には満足しています。
50	全体的にほぼ満足

51	いつもより仕事もランクアップしている。調査中？特にあいさつ、目礼でいいくらい多かった。
52	歯科口腔外科の受付看護師の私語が多すぎる
53	難聴気味です。マスク越しの小さな声はよく聞こえない時があります。
54	説明(対応)が悪い。レントゲンを撮る際に替え衣が汚れている。マメにかえてほしい。
55	受付ではいつも良い印象です。
56	他の病院に比べるとみじめすぎる。(文教さんの掃除関係の服も、もっと明るい色合いに)
57	ベビーカーを押していて動きがあまりとれない中、受付をして下さったりドアを開けていただいたりしてもらい、非常に助かりました。ありがとうございました。
58	待ち時間に目の前を通られる職員さんで挨拶や会釈をされる方がいらして気持ち良かったです。
59	看護師や受付の人数が多くなると荒くなる。
60	消化器外科の受付でいつも優しく対応して下さり感謝しています。お忙しい中でのお気遣い、どうもありがとうございました。
61	診察案内の呼び出しは名前を2回呼んでもらいたい。1回目は聞き取りにくい。
62	薬剤師受付の人、二人とも親切でない。薬局の受付をあまりしたくない。教えるのが損をするかのように感じた。
63	先生はとても親切だと思います。
64	看護師さんの心使いが嬉しく思います。
65	職員の方の細かい声かけと心使いに感謝です
66	県立から病院を変更しました。職員さん方の指導が行き届いていて一人一人の(個々の)モチベーションが断然違います。気持ちよく通院、入院できております。余談ですが…先日、形成外科の〇〇先生(女医さん)にお世話になりました。本当に感激しました。細かい気遣い・説明等・温かく熱心で信頼おけるお医者様だと感銘受けました。〇〇先生みたいな先生であられる病院だと良いですね。〇〇先生の大ファンになりました。女性の懂れ的存在ですね！！
67	通路の真ん中を医師が歩いているのが気になる。
68	1年ほど前に入院した時の印象であるが病院(棟)の看護師の接客対応、技能面において質の低下を感じるがあった。

待ち時間について

1	すぐわけなく待ち時間長い時あり
2	患者さんが多いので時間がかかることはわかります。それでも体調が優れないで病院に来ている患者様への時間的対応は必要と考えます。白石共立病院は最近とても改善されたように思いました(患者さんはとても多かったです)
3	再来機から診察に呼ばれるまで2時間、計算終了まで10分、合計2時間10分。予約の時間は何でしょう？少しの時間のずれは仕方ないですが1時間以上もまたされるとイライラします。
4	軽いBGMでも流れているとリラックスできると思う。
5	very good
6	患者本人も家族も毎回3時間も待つばかりでは疲労過多(80歳絶食採血有)ボランティアをしっかりと募り、トイレ世話、話し相手、軽マッサージ等、高齢者に優しい体制をとってほしいと願う(看護師は自分のことで精一杯に見える)
7	時間が長い
8	待ち時間が途中でわかると良いのですが…
9	時間短縮
10	大学病院なので待ち時間が長いのは当たり前だと思います。
11	今回に限らず待ち時間が長すぎる。予約時間は何のためにあるのですか？毎回2時間以上待たされます。
12	患者が多いからだと思うが、やはり待ち時間が長い。
13	予約時間で診療時間との時間差をできるだけ少なく願います。
14	今回受診していませんが皮膚科の待ち時間が長すぎると思います。
15	通院時に採血があるので診察時間まで相当の時間が必要なため待ち時間を要すると思われるのですが、こちら辺の対応がどうかならないでしょうかね…
16	待ち時間が長い
17	待ち人数など、おおよその待ち時間が知りたい。
18	長時間待つ場合は一声かけてほしい。
19	診察の時間を予約しているのに、かなり長い時間待たされることが多い。多少の時間のズレは仕方ないがあまりに待ち時間が長すぎる。改善してほしい。
20	待ち時間の短縮をお願いします。
21	他の患者さんもおくさんいらっしゃるのでも頑張って待っています。あとどれくらい待てばいいのかわかれば助かります。例えば、血液検査のところにあるような番号が出るとか…CTありで食事抜きで診察が13時を過ぎたので、診察まで2時間ほどあったのでその間に食事がとれたであろうと思う。
22	待ち時間は良い。
23	予約時間が守られないことが多い。
24	大学病院は人数も多いので待ち時間が長いのは当たり前。窓口を全部あけてもらって対応して下さり感謝しています。
25	予約時間より15分以上遅れるときは一言言ってほしいです。待つのは仕方ないのでいいんですが。
26	待ち時間の短縮ですかね。
27	今日は診察まで時間はかからなかったのですが、同じくらいに受付しても待ち時間が大きく異なる。
28	もう少し細かい予約時間の指定にしてみても？何番目かわかるようにしてみてもどうでしょう！
29	時間指定できたけど待ち時間が長い
30	車いす使用のため待ち時間が長くなると座席が苦痛になり横になりたいときがあるので配慮をお願いします。ご検討をお願いします。
31	もっとスムーズにしてほしい。時間がよめない。
32	待ち時間が多少長くなるのは仕方ないと思います。

33	本日はいつもと違いスムーズにいったよかったです。ふつう1時間以上帰るまでかかっていたので満足です。
34	予約しているので大丈夫です。
35	血液検査の結果が出るまでの待ち時間が長いのは仕方ないですが具合が悪い時には苦痛に感じることがあります。座り心地の良いイスだと助かります。
36	予約時間より1時間以上待ちました。
37	血液検査の待ち時間が長すぎますね
38	目安を教えてください。
39	待ち時間は長かったが全体的に以前よりかなり改善された。ただ新しい来院者にとってはまだ不便を感じる部分はあると思う。(待ち時間の長さや専門科の待合室の狭さ等。)
40	窓口で待ち時間のおおよその長さがわかれば用事等すませる時間に使えるのだが・・
41	予約の時間からの待ち時間が長い
42	受診の期間が20年くらいですので当たり前のように思っていて気が付かないことが多いかもしれません。昔よりずいぶんよくなっています。
43	待ち時間がとても長く感じます。
44	特に膠原科の待ち時間が長すぎます！疲れます。
45	早くて満足
46	眼科の待合時間があまりにもかかりすぎるので短時間にできませんか？
47	待ち時間が目で見えるものがあつたらいい
48	難しいことだと思いますが、だいたいの目安が良いので待ち時間がわかると1階にコーヒーなどを飲みに行って時間を使えるかな～と思います。
49	今日初めて待ち時間が短かった。アンケート中だからなのか？今後もなるべく待ち時間が短くなるようにお願いします。
50	予約時間があっても待たされることがとても多い。
51	患者さんが多いから待つのは仕方ない
52	待ち時間が長い
53	もう少し時間を早くしてほしい。
54	待ち時間が毎回長すぎ！！
55	待ち時間の見える化(待つのは仕方ないがもう少し、あとどれくらいまてばよいのかわかるようにしてほしい)
56	受付時に待ち時間の見込みを教えてください
57	まずまずではないでしょうか。多少待つのは仕方ないことです。満足しています。
58	これが当たり前と思います。
59	予約票がありスムーズにいった。
60	目安の待ち時間がわかれば時間が有効に使えて待たされてる感が減ると思います。
61	時間が長い
62	予約していても、ものすごく待つことが多いのもう少し短くしてほしい。
63	「あと何番目くらいで先生に呼ばれる予定です」とか教えてもらえたら少しは気分も違う。
64	待つ人が多いとき、車いすの人が大変そう。(付添の人が近くに座れない)
65	大学病院での役割もあり、待ち時間等もこんなものだと思います。
66	産婦人科はエコーなどをすぐしてください。腎臓内科は結果が出るまで待つので長いのは仕方ありません。採血は今日は早かったですが、いつもは1時間くらい待ちます。多いときもありますが安心感をいただいているので待ち時間の長さはやむを得ないと思っています。いつもありがとうございます。
67	順番(受付時)がわかるようなシステムを導入すればいかがでしょうか？
68	新患で眼科を受診しました。その折、他科の診察の予定もあり時間が気になりましたが、スムーズに検査、診察ができて満足しています。
69	待ち時間の長い日があります。予約の時からわからないものですか？
70	待ち時間は年寄りには疲れる。
71	待ち時間で後から来た人が先に診察されることが多いときは前の人に理由を説明してほしい。(前回にありました)

駐車場について

1	駐車場の通路部分に少しでも屋根？があればいいと思います。
2	駐車場は雨の日に濡れる。
3	駐車場と入口の距離が長すぎる
4	車いすの駐車台数が少ない
5	駐車場が満車状態の時間帯がある。
6	駐車場から入口まで雨の日、夏の日差しが強いときなど屋根がない部分があり建物沿いに歩くのが遠くなります。

トイレについて

1	障害者のトイレに普通の人が入られている。
2	トイレは流れるたびに時間がかかり出るに不出れなかった。
3	今は車椅子、老人カー、ベビーカーや広いトイレへ行かれる人が多いので障害者トイレのような少し広いトイレが必要。
4	ロビーの横のトイレが臭い。新しくしたほうがいいのでは？廊下まで臭う。
5	トイレの型が古いものがある。新型に早く変えるようお願いします。

その他の意見要望
(院内設備・ショップ等)

1	チャットラウンジは同じ人が長く座られている。院内画廊は場所的に立ってみたいから危ない。
2	採血室の椅子が少ない。狭い。
3	できれば待合席を男女別にしてほしい。
4	読書等あれば
5	待ち場所の設備、備品、イス他等の改善をお願いします。
6	待ち時間でなく聞こえの悪い者には電光掲示板がほしいです。
7	待ち時間に書物を読みたいが近くに置いてない。
8	チャットラウンジは昼頃、学生や職員の方が長いらっしゃって食べるところがない。院内画廊は見る時間がなく通るだけ。ミニ図書館や子供たちがゆっくりと遊べる「キッズルーム」があったら助かると思いました。ボランティアの管理人ありでできたら・・・と思った。
9	1階販売機横の待合室が夏は暑すぎてサウナみたいになります。テレビも院内のことや「ガン」の話の繰り返しだから定期的に内容を変えるかテレビに「してほしい。チャットラウンジは昼頃、医大生や学生さん、職員の方が長いらっしゃって座れないことが多い。
10	外来のイスがもう少しあれば、それにテレビ設置を深くお願いします。やはり2時間の待ち時間は長すぎます。
11	眼科外来のイスの数と質を改善してほしいです。
12	車いすスペースを設定してくださり喜んでます。
13	待合スペースのソファの上の掲示スペースに肩があたって少し座りにくい。
14	各階にテレビを見れたらいいな
15	眼科の待合室のイスに背もたれがないのが結構あり、座っていても辛いですね。
16	イスが少ない
17	眼科のイスを増やして背もたれをつけてほしいです。
18	血液内科は待合室のイスが足りない。
19	Wifiを使えるようにしてほしい。パスワード(外来用)を設定してください。
20	加湿器おいてほしい。本もおいてほしい。
21	朝の受付で並ぶとき、3号機と書き物機が近くじゃま。下のライン見る人、見ない人 バラバラ。
22	上の階にもテレビがほしい
23	暖房がきいていて上着が荷物になる
24	雑誌などヒマがつぶせるもの。子供連れにもおもちゃなどがあると助かる。
25	子供向きの壁飾りがあってもいいと思う
26	施設については少しずつ良くなってきている。
27	玄関の待合室が広くてとてもいいです。
28	院内全体が暗い。気持ちが暗くなる。
29	食堂のデザートが増えたらうれしい
30	CT室の更衣室にカギがかかるようにしてほしい。
31	検査の道を消えないペンキなどでつまづかないようにライン式にしてもらいたい。
32	1F~2F、3Fへ登ったり下ったりする際、階段の位置がわからない方が多いのではないですか？エレベーターの位置もそうですし、その台数も少ないのではないのでしょうか？私は慣れておりますが高齢者にとってはどうでしょうか？

(会計・支払い)

1	清算から支払窓口の連携が不備があり、不要な待ち時間が発生した。
2	精算機を増設してほしい。
3	スムーズにいくようにお願いします(会計)
4	いつもより今日は会計が早かった。いつもこうだったらいいのに
5	係の人同士で話をしているなかなか会計が進まず、会計の捌きが悪い。
6	会計時が長い

(診療)

1	採血時、アレルギーとかテープまけについて聞かれなかった。
2	昨年の暮れに採血しました。針がうまく入らなかったのか何度も針を縫うように動かされ家に帰ったら右ひじから手にかけて内側がひどく内出血していました。10日以上消えませんでした。(痛かったです)気を付けてほしいと思いました。
3	検査部で胃カメラの検査を受けた。今回が一番カメラが入るときの苦痛が大きかった。麻酔が十分でないときカメラを入れたためと思う。麻酔の効き方は個人差がある。検査部での説明不十分。「麻酔は効く人と効きにくい人があられますからね」と一言であった。対策が不十分なのでは？
4	MRI音楽の流れるヘッドホンをつけたままで声掛けされても結構聞こえないです。音量下げたからルートをとるなりしてほしいです。
5	口腔外科にきて2年半になっても全然説明がなく特に男の人は良くなく先生がすぐ変わるので不満だ。
6	担当の先生があまりに早口だと慌ただしく信頼感が持てない。診ればいいって感じ。
7	血圧測定器がいつも？なので、自己測定ではなくきちんと測ってほしいです。
8	先生が名前を呼んだあと、ガチャッと音がひどい時がある。
9	消化器外科は外来時、月1回の外来で時々、問診される？毎回はされない。血圧、問診、体重等
10	患者の方が多くて大変だと思いますが今後とも良好な診察よろしく願いいたします。
11	特に先生が変わることとせつめいの仕方に不満・口腔外科

12	次回のCT要件の説明や、同意書などが2か月前にとられ、早すぎて忘れてしまう。
13	毎年、婦人科検診をしています。去年の検診時に先生が変わって私の名前を小さな声で呼ばれて、他の方が間違えて診察室に入りました。(この時、あれ？私の名前？とわかりづらい位低い声でした)診察室でも患者を間違えた事に気が付かなくて内診の時に初めて間違いに気づかれて、そこで改めて私の名前を呼び直し診察が始まりました。診察室では患者自身にフルネームで答えてもらった方がミスしないのではないのでしょうか？(新しい先生の前は〇〇先生でしたが若い先生に変わりました) 内分泌の検査入院した時に肺のレントゲン、胸部CT等検査をしました。次の診察に新たな科(リウマチ科)が加わり(内分泌の先生は肺の影に気づかず)その先生から「肺に影があるから胸部CTを取りましょう」と言われ検査しました。幸い何もなかったのですが、入院中にレントゲン等の結果は見ているはずですが見落としでしょうか？膠原病科の先生に見つけてもらって感謝です。その影が悪性だと考えたらゾッとします。どちらにしても昔(10年前)私は医大に救われましたので感謝の気持ちしかありません。これからもよろしく願いいたします。
14	リンパ外来では特殊な分野ですが、この外来があることで助けられています。

(その他)

1	採血室が温度上げすぎ。外から来てコートを脱いでもまだ暑かった。スタッフに合わせてあるのでは？
2	患者待合室の掃除は人のいないときにしてほしい(足を上げるのが大変)
3	精神科の治療は長期的なものだと認識しています。私は18年目に入りますが、小康状態が続いています。今後の人生設計について不安を持っています。
4	いつも楽しみに受診しています。病気の同士の方に会えるから。
5	会計に並ぶときに少しだけ子供を見てくれると助かります。
6	重症程度の方の配慮窓口があればいいかと思います。末期の母を通院させたときに思いました。
7	老眼で…このアンケート字が小さい。できればもう少し大きくしてほしい。
8	院内は携帯電話使用禁止の表示があるが使用している。関係者は注意をしないが大丈夫なのかいつも思う
9	受付の番号取りでなくすぐに受付をできるようにしてほしいです。長いことお世話になっておりますが全体的に良くなっております。失礼なこと申しましてごめんなさいね。
10	採血の順番のことで、外来受付では1番位をとっても中央採血場まで行くのに杖をついてゆっくり歩いていっていますがどうしても足の速い人たちに追い越されています。外来受付でも採血の順番をしてもらうことは無理でしょうか？ 外来通院のときは車運転ができないため車で送ってもらい6時ころから待合室で待たせてもらっています。(家の都合で)
11	娘が小児科で15年ほど前にお世話になりましたが、その頃と比べてスピーディーに受診できスタッフの皆さまが優しく接していただき大学病院でありながら患者の満足に努力されていると実感しました。
12	初診から29年お世話になっていますがとても安心です。たくさん先生や看護師さんにお世話になりありがたいです。
13	現在のままで結構だと思います。これ以上気を遣うことはないと思います。
14	入院中大変お世話になりました。感謝しています。

平成28年度アンケート調査ご協力のお願い(外来患者さん用)

佐賀大学病院では、患者さんのご期待、ご要望にお応えするため、アンケート調査を実施しております。患者さんの率直なご意見をお聞かせください。ご回答いただきましたら病院出入口のアンケート回収箱に投函してください。(付き添いの方がご記入されても結構です)

病 院 長

該当する番号を○で囲んでください。

- 1 受診日はいつですか。 2/20(月)・2/21(火)・2/22(水)・2/23(木)・2/24(金)
- 2 アンケートにお答えいただいている方はどなたですか。
 1. 本人
 2. 家族
 3. その他()
- 3 患者さんの年齢

1. 15歳以下	2. 16歳～20歳	3. 21歳～30歳
4. 31歳～40歳	5. 41歳～50歳	6. 51歳～60歳
7. 61歳～70歳	8. 71歳～80歳	9. 81歳以上
- 4 患者さんの性別

1. 男性	2. 女性
-------	-------
- 5 本日受診した診療科を○で囲んでください。(複数の場合はすべて)

【1階】	1. 総合診療科	2. 救急科	3. 感染制御部	4. 放射線科
	5. 呼吸器外科	6. 先進総合機能回復センター(リハビリテーション)		
【2階】	7. 呼吸器内科	8. 膠原病・リウマチ内科	9. 皮膚科	10. 腎臓内科
	11. 小児科	12. 産科婦人科	13. 消化器内科	
	14. 肝臓・糖尿病・内分泌内科		15. 血液・腫瘍内科	16. 一般・消化器外科
	17. 心臓血管外科	18. 循環器内科	19. 泌尿器科	
【3階】	20. 脳神経外科	21. 神経内科	22. 精神神経科	23. 眼科
	24. 耳鼻咽喉科・頭頸部外科		25. 整形外科	26. 形成外科
	27. 麻酔科蘇生科(ペインクリニック)		28. 歯科口腔外科	29. 地域包括緩和ケア科

◆ 職員の接遇及び対応についてお尋ねします。

	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当無し
6	医師の言葉遣い、態度、身だしなみに満足されましたか。					
	5	4	3	2	1	0
7	医師からの説明(病状、治療方法)はわかりやすかったですか。					
	5	4	3	2	1	0
8	看護師の言葉遣い、態度、身だしなみに満足されましたか。					
	5	4	3	2	1	0
9	看護師からの説明(検査等)はわかりやすかったですか。					
	5	4	3	2	1	0
10	薬剤師の言葉遣い、態度、身だしなみに満足されましたか。					
	5	4	3	2	1	0
11	薬剤師からの説明(薬について)はわかりやすかったですか。					
	5	4	3	2	1	0
12	検査技師の言葉遣い、態度、身だしなみに満足されましたか。					
	5	4	3	2	1	0
13	検査技師の説明(採血、心電図等)はわかりやすかったですか。					
	5	4	3	2	1	0
14	放射線技師の言葉遣い、態度、身だしなみに満足されましたか。					
	5	4	3	2	1	0
15	放射線技師の説明(CT、MRI等)はわかりやすかったですか。					
	5	4	3	2	1	0
16	先進総合機能回復センター(リハビリテーション)職員の言葉遣い、態度、身だしなみに満足されましたか。					
	5	4	3	2	1	0
17	先進総合機能回復センター(リハビリテーション)職員からの説明(訓練内容等)はわかりやすかったですか。					
	5	4	3	2	1	0
18	受付職員の言葉遣い、態度、身だしなみに満足されましたか。					
	5	4	3	2	1	0
19	受付職員からの説明(事務手続等)はわかりやすかったですか。					
	5	4	3	2	1	0

20 職員の接遇及び対応について、お気づきの点がありましたらご記入ください。

※ 裏面もご回答ください

◆ 当病院の施設・設備などについておたずねします。		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当無し
21	診療費精算の際の自動精算機はどう思われましたか。	5	4	3	2	1	0
22	病院内の表示(案内図)はわかりやすかったですか。	5	4	3	2	1	0
23	病院内の設備(トイレ)は使いやすかったですか。	5	4	3	2	1	0
24	病院内の設備(空調)は快適でしたか。	5	4	3	2	1	0
25	病院内の設備(駐車場等)は利用しやすかったですか。	5	4	3	2	1	0
26	病院内の清掃(床、トイレ等)は行きとどいていましたか。	5	4	3	2	1	0
27	セブンイレブンの設備やサービスについてどう思われましたか。	5	4	3	2	1	0
28	ドトールコーヒーの設備やサービスについてどう思われましたか。	5	4	3	2	1	0
29	チャットラウンジの設備についてどう思われましたか。	5	4	3	2	1	0
30	院内画廊をご覧になられていかがでしたか。	5	4	3	2	1	0
31	1階ロビー等の観葉植物についてはいかがでしたか。	5	4	3	2	1	0

◆ 外来の待ち時間についておたずねします。(該当する項目を○で囲んでください)

32	専門外来受付から診察開始までの時間に満足されましたか。	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当無し
	1診療科目(診療科) 専門外来での受付から診察開始までの時間	~30分	30分 ~ 1時間	1時間 ~ 1.5時間	1.5時間 ~ 2時間	2時間 ~ 2.5時間	2.5時間 以上
	2診療科目(診療科) 専門外来での受付から診察開始までの時間	~30分	30分 ~ 1時間	1時間 ~ 1.5時間	1.5時間 ~ 2時間	2時間 ~ 2.5時間	2.5時間 以上
	3診療科目(診療科) 専門外来での受付から診察開始までの時間	~30分	30分 ~ 1時間	1時間 ~ 1.5時間	1.5時間 ~ 2時間	2時間 ~ 2.5時間	2.5時間 以上
33	中央採血室受付から採血開始までの時間に満足されましたか。	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当無し
	中央採血室での受付から採血開始までの時間。	~30分	30分 ~ 1時間	1時間 ~ 1.5時間	1.5時間 ~ 2時間	2時間 ~ 2.5時間	2.5時間 以上
34	検査(心電図・呼吸機能検査など)開始までの時間に満足されましたか。	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当無し
	検査(心電図・呼吸機能検査など)開始までの時間。	~30分	30分 ~ 1時間	1時間 ~ 1.5時間	1.5時間 ~ 2時間	2時間 ~ 2.5時間	2.5時間 以上
35	X線(レントゲン)受付から撮影開始までの時間に満足されましたか。	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当無し
	放射線部での受付から撮影開始までの時間。	~30分	30分 ~ 1時間	1時間 ~ 1.5時間	1.5時間 ~ 2時間	2時間 ~ 2.5時間	2.5時間 以上
36	計算窓口から支払い終了までの時間に満足されましたか。	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当無し
	計算窓口での提出から支払い終了までの時間。	~30分	30分 ~ 1時間	1時間 ~ 1.5時間	1.5時間 ~ 2時間	2時間 ~ 2.5時間	2.5時間 以上
37	来院してから支払い終了までの時間に満足されましたか。	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当無し
	来院してから支払い終了までの時間。	~30分	30分 ~ 1時間	1時間 ~ 1.5時間	1.5時間 ~ 2時間	2時間 ~ 2.5時間	2.5時間 以上

38 外来の待ち時間で、配慮してほしいことなどのご意見やご希望がありましたらご記入ください。

◆ 当病院の総合的な印象についておたずねします。

39 当病院を受診され満足されましたか。

5. 満足 4. ほぼ満足 3. どちらともいえない 2. やや不満 1. 不満

40 今後また当病院を受診したいと思いますか。

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ

41 当病院全体について、改善してほしい点やご意見がありましたら、何でも結構ですのでご記入ください。

※ ご協力ありがとうございました。

病院正面玄関、救急出入り口、各階に設置したアンケート回収箱にご投函ください。